eurosignal

# INFORMACE PRO ŽADATELE O CERTIFIKACI

## OBSAH


1 Účel ..... 3
2 Termíny a definice ..... 3
3 Úvod ..... 3
4 Podmínky a postupy pro udělování certifikace ..... 4
4.1 Základní schéma certifikace ..... 4
4.2 Cena certifikace ..... 7
4.3 Žádost o certifikaci ..... 7
4.3.1 Flexibilní rozsah akreditace ..... 8
4.3.2 Žádost od zahraničního subjektu ..... 8
4.4 Vydání certifikátu ..... 9
4.5 Udržení certifikace ..... 9
4.5.1 Dozor ..... 9
4.5.2 Recertifikace ..... 10
4.6 Oznamování změn ..... 10
4.7 Změna rozsahu udělené certifikace ..... 11
4.7.1 Omezení rozsahu certifikace ..... 11
4.7.2 Rozšíření rozsahu certifikace ..... 11
4.7.3 Pozastavení certifikace ..... 11
4.7.4 Odnětí (zrušení) certifikace: ..... 12
4.7.5 Ukončení platnosti certifikace ..... 12
4.8 Změny požadavků na certifikaci ..... 12
5 Námitky, odvolání, stížnosti ..... 13
5.1 Obecně ..... 13
5.1.1 Obsahové a formální náležitosti námitek, odvolání a stížností ..... 13
5.2 Námitka ..... 13
5.2.1 Námitka podjatosti člena týmu posuzovatelů ..... 13
5.2.2 Námitka proti obsahu záznamu ..... 14

5.2.3 Obecná námitka ..... 14
5.3 Odvolání proti rozhodnutí COV ..... 14
5.4 Stížnost na COV ..... 15
5.5 Lhůty a počítání času ..... 16
6 Pravidla používání certifikátu COV ..... 16
6.1 Práva držitele certifikátu ..... 16
6.2 Nesprávné použití certifikátu nebo zneužití certifikátu ..... 17
6.2.1 Nesprávné použití certifikátu ..... 17
6.2.2 Zneužití certifikátu ..... 17
6.3 Důvody ukončení užívání certifikačního dokumentu ..... 17
6.4 Certifikační a akreditační značky ..... 17
7 Související dokumentace ..... 18
7.1 Interní ..... 18
7.2 Externí ..... 18

## Seznam obrázků

Obrázek 1 Zjednodušené certifikační schéma č. 1 ..... 5
Obrázek 2 Zjednodušené certifikační schéma č. 2 ..... 6

eurosignal

# 1 ÚČEL

Účelem tohoto dokumentu je poskytnout zájemcům o certifikaci stručný souhrn základních pravidel a postupů vydávání, používání, udržování a odebírání certifikátů.

# 2 TERMÍNY A DEFINICE

**COV** – oficiální označení: „Certifikační orgán č. 3222 akreditovaný ČIA “. Certifikační orgán společnosti EUROSIGNAL, a.s. je akreditovaný pro Posuzování shody a certifikace produktů v oboru železniční dopravy a v oboru bezpečných aplikací v průmyslu a v silniční dopravě v rozsahu platného Osvědčení o akreditaci.

**ČIA** – Národní akreditační orgán

**Námitka** – prostředek procesní ochrany žadatele před nepříznivým postupem COV, příp. k vyjádření obecné nespokojenosti v procesu certifikace

**Odvolání** – řádný opravný prostředek proti individuálním aktům (rozhodnutí apod.) vydávaným COV v rámci certifikačního procesu.

**Stížnost** – obrana proti nežádoucímu postupu COV nebo nevhodnému chování jeho pracovníků v pozici úředních osob, a to osobou přímo dotčenou; dále stížnost mimo certifikační proces, jejímž předmětem je nežádoucí či nesprávná činnost certifikovaného subjektu, kterou je oprávněn podat neomezený okruh osob.

# 3 ÚVOD

Certifikace produktů je jednou ze služeb poskytovaných společností Eurosignal a.s. Služba je poskytována pracovištěm Certifikační orgán pro certifikaci shody produktů Eurosignal a.s. (dále jen COV), akreditovaným Českým institutem pro akreditaci (dále jen ČIA), po splnění akreditačních požadavků dle normy ČSN EN ISO/IEC 17065:2013 Posuzování shody – Požadavky na orgány certifikující produkty, procesy a služby. Certifikace je poskytována v rozsahu dle Přílohy č. 3 Osvědčení o akreditaci. Aktuálně platný rozsah akreditace je uveden na webu v sekci Ke stažení.

Všechna nezbytná pravidla a postupy pro ověřování shody produktů s normami, uvedenými v dokumentu Seznam činností v rámci flexibilního rozsahu akreditace, byla v souladu s normou ČSN EN ISO/IEC 17065:2013 definována ve Směrnici č. 14 Certifikační systém COV.

COV provozuje dvě certifikační schémata – č. 1 a č. 2, pokrývající jeho certifikační činnosti. Tato schémata vycházejí z normy ČSN EN ISO/IEC 17067:2014 Posuzování shody – Základní principy certifikace produktu a směrnice pro certifikační schémata.

Obě certifikační schémata popisují proces od přijetí žádosti do vydání certifikace a zahrnují:

- posouzení dokumentace produktů,
- přezkoumání důkazů shody,
- rozhodnutí o certifikaci a vydání certifikátu
- recertifikace 1x za 3 roky

Certifikační schéma č. 2 zahrnuje navíc oproti schématu č. 1 audit systému řízení výroby, posouzení na místě a pravidelný dozorový audit opakující se 1x ročně. Rovněž může zahrnovat witness audit, který musí COV absolvovat 1x za tři roky.

COV vydá žadateli certifikát na základě kladného výsledku certifikačního řízení, provedeného dle zvoleného certifikačního schématu. Certifikační schéma je schváleno nestranným výborem (Radou pro certifikaci) a rovněž je periodicky verifikováno při dozorových auditech ČIA.

V odůvodněných případech a za splnění stanovených podmínek, např. pokud má žadatel zaveden a certifikován systém řízení kvality dle ISO 9001, lze vypustit 2. stupeň auditu – tzv. proces posuzování na místě.

# 4 PODMÍNKY A POSTUPY PRO UDĚLOVÁNÍ CERTIFIKACE

Postupy pro udělování certifikace se liší v závislosti na zvoleném certifikačním schématu.

## 4.1 Základní schéma certifikace

V případě certifikačního schématu č. 2 se certifikát uděluje na tříleté období, začínající rokem certifikace daného produktu. Vždy po roce pak probíhají dozorové audity a po třech letech od certifikace probíhá recertifikace s platností na další tři roky. Např. rok 2018 certifikace, 2019 dozor, 2020 dozor, 2021 recertifikace.

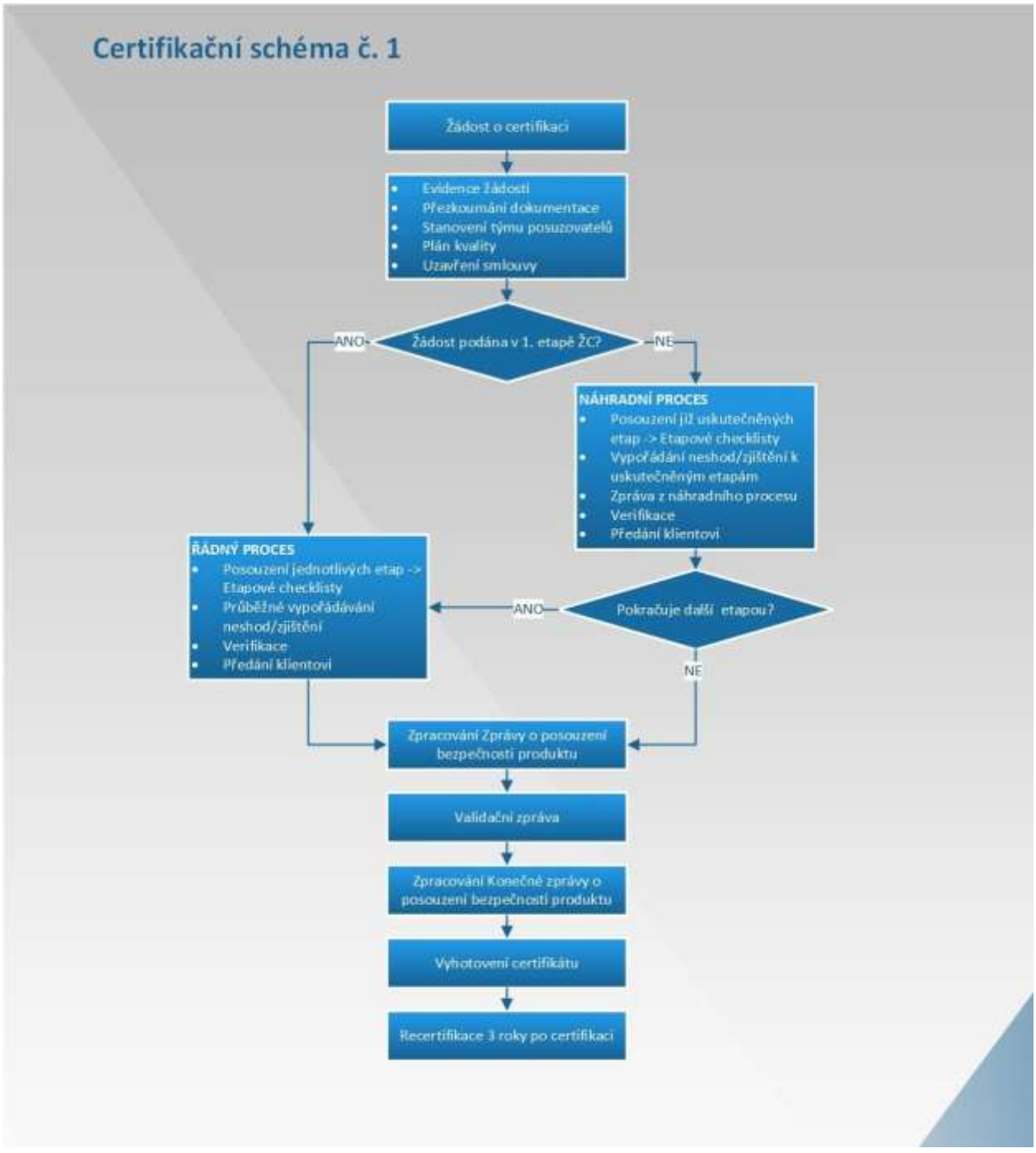
U certifikačního schématu č. 1 je proces jednodušší – po vystavení certifikátu již neprobíhají žádné dozorové audity, po třech letech je však nutno provést recertifikaci aby bylo zajištěno, že nedošlo ke změnám produktu, které by mohly být v rozporu s již udělenou certifikací.

COV Eurosignal preferuje podání žádosti o certifikaci produktu v první etapě životního cyklu produktu. Posuzování je tak efektivnější jak pro žadatele, tak pro posuzovatele.

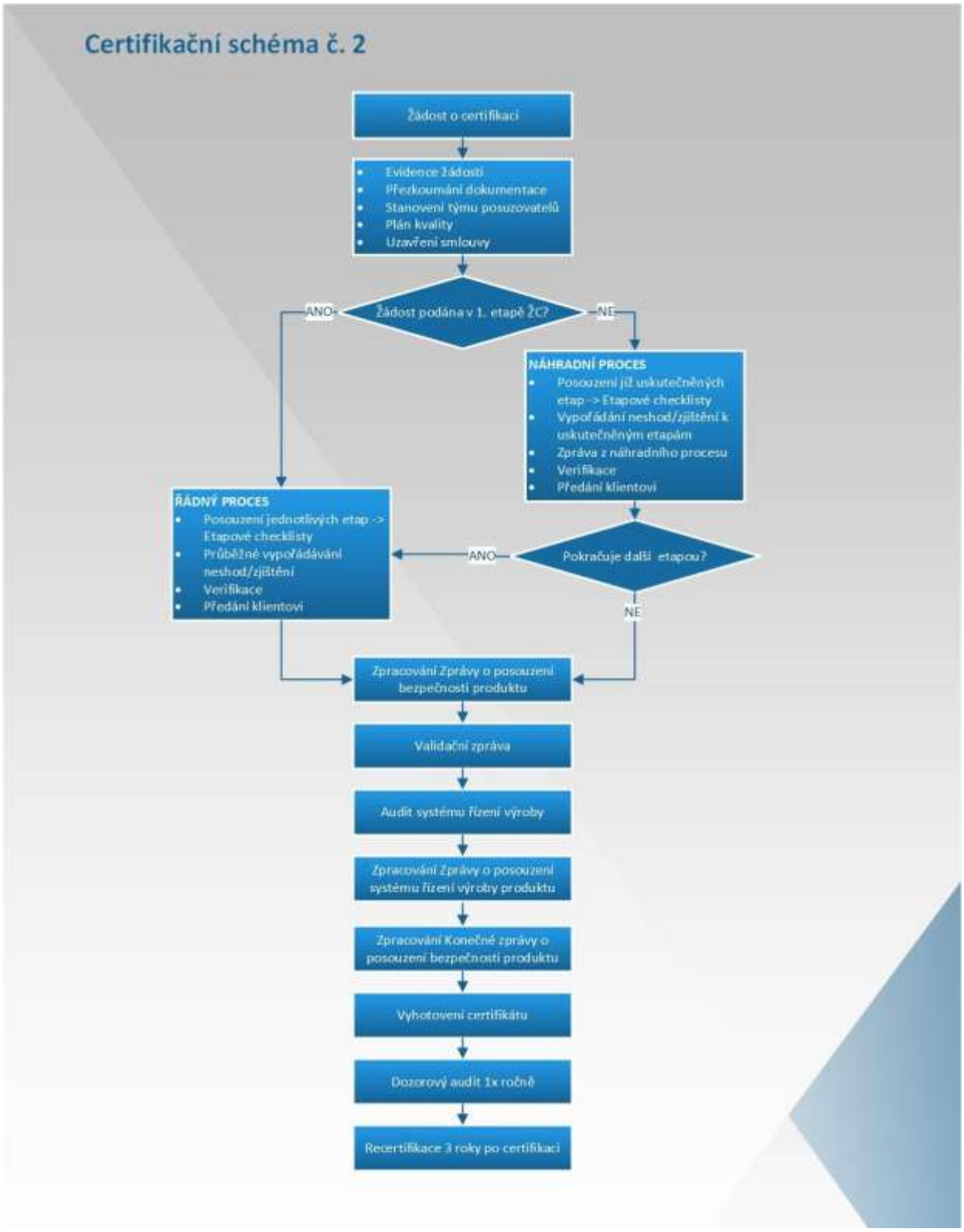
V případě, že je žádost o certifikaci podána již v pokročilé etapě životního cyklu produktu, který má být předmětem certifikace, je v rámci tzv. Náhradního procesu provedeno posouzení všech zatím uskutečněných etap vývoje předmětného produktu.

Zjednodušené certifikační schéma č. 1 je znázorněno na obrázku 1, zjednodušené schéma č. 2 je pak znázorněno na obrázku č. 2. Z obrázků je rovněž patrný rozdíl v případě podání žádosti o certifikaci v 1. etapě životního cyklu produktu a v pokročilé etapě životního cyklu produktu.

Obrázek 1 Zjednodušené certifikační schéma č. 1



**Obrázek 2 Zjednodušené certifikační schéma č. 2**



## 4.2 Cena certifikace

Proces certifikace je zpoplatněn hodinovou sazbou dle aktuálního ceníku COV. Ceny jsou smluvní a jsou stanoveny na základě individuální kalkulace. Odhad prací na základě podané žádosti provede manažer COV a dojde-li ke shodě s žadatelem, je celková smluvní cena promítnuta do Smlouvy o dílo, jejíž nedílnou součástí je i Dohoda o certifikaci, definující povinnosti žadatele a COV po vydání certifikátu.

Žadatel musí poskytnout dokumenty, umožňující stanovit požadovaný rozsah certifikace produktu, obecnou charakteristiku žadatele, informace podstatné pro požadované certifikace, a seznam norem, podle kterých žadatel chce, aby byl produkt certifikován.

## 4.3 Žádost o certifikaci

Žádost o certifikaci předkládá žadatel písemnou formou. K tomuto účelu slouží formulář „ŽÁDOST O CERTIFIKACI PRODUKTU“, který je dostupný na www.eurosignal.eu v sekci Ke stažení.

Formulář žádosti obsahuje základní údaje, jako jsou:

- identifikace žadatele;
- odpovědná osoba;
- osoba pověřená jednáním;
- identifikace produktu vybraného k certifikaci;
- informaci, zda se jedná o prvotní certifikaci nebo recertifikaci;
- dokumenty, podle kterých má být posouzena shoda a produkt certifikován;
- normy, podle kterých žadatel požaduje provést posouzení produktu;
- požadovanou úroveň integrity bezpečnosti;
- informaci, zda se jedná o specifickou či generickou aplikaci;
- rozsah certifikace – zvolené certifikační schéma.

V případě, že žadatel požaduje certifikaci dle normy, která není uvedena v Rozsahu akreditace COV, ale která úzce souvisí s determinovanými normativními dokumenty, může být certifikace provedena v rámci tzv. flexibilního rozsahu akreditace, viz kapitola 4.3.1.

K žádosti o certifikaci je třeba přiložit dokumentaci požadovanou příslušnými technickými předpisy, podle kterých se má produkt posuzovat, zejména se jedná o následující dokumenty:

- zpráva o interní validaci produktu, příp. posudky oponentů;
- koncepce a zprávy z etapových řízení jednotlivých etap životního cyklu produktu;
- definice systému;
- zpráva o řízení kvality;
- zpráva o řízení bezpečnosti
- technická zpráva o bezpečnosti;
- související důkazy bezpečnosti;
- texty charakterizující produkt z hledisek, podle nichž má být posuzován a umožňující jeho jednoznačnou identifikaci včetně rozhraní s případně navazujícími systémy;

- technické specifikace, podmínky pro ověřovací provoz, zavedený provoz a související pokyny;
- parametry zařízení zaručované výrobcem;
- technickou dokumentaci na úrovni servisního manuálu v ucelené jednoznačně definovatelné podobě;
- návod k uvedení do zkušebního provozu a zavedeného provozu, návod k obsluze;
- související certifikáty, zprávy hodnotící bezpečnost a osvědčení pro daný produkt, získané u jiných certifikačních orgánů (jsou-li k dispozici);
- další dokumentaci umožňující orientaci při všech činnostech souvisejících s certifikací

Poznámka: Doklady z výsledků testování a zkoušení pro účely ověřování a validace musí být vydány akreditovaným subjektem pouze pro tento účel.

Žádost může být podána elektronicky prostřednictvím datové schránky, příp. opatřena certifikovaným elektronickým podpisem.

Žadatel o certifikaci může požádat o uznání certifikace ISO 9001 a tím k omezení celkového rozsahu prováděného auditu. Podmínkou pro uznání tohoto certifikátu je následující:

- platný certifikát dle ČSN EN ISO 9001 ke dni auditu;
- předložení Závěrečné zprávy z posledního certifikačního/dohledového auditu
- certifikát ISO 9001 musí být vystavený certifikačním orgánem, jehož akreditace je uznána v rámci multilaterárních dohod o vzájemném uznávání.

Aktuální seznam signatářů EA MLA je dostupný na webu EA (http://www.european-accreditation.org/mla-and-bla-signatories).

### 4.3.1 Flexibilní rozsah akreditace

Pokud žadatel požaduje posouzení shody podle jiné normy, než je stanovena v pevném rozsahu akreditace, je dle certifikačního schématu posuzována možnost využít flexibilního rozsahu akreditace. O tomto faktu je žadatel vždy informován Manažerem COV.

Ve Zprávě o posouzení bezpečnosti produktu bude u výčtu norem, které spadají do flexibilního rozsahu akreditace, uvedena poznámka, že se jedná o flexibilní rozsah akreditace.

### 4.3.2 Žádost od zahraničního subjektu

COV je oprávněn přijmout žádost a zakázku od zahraničního subjektu v následujících případech:

- výrobek žadatele je vyroben dle norem EN, které jsou uvedeny v příloze 3 Osvědčení o akreditaci,
- předmět posuzovaného produktu/výrobku musí být v souladu s rozsahem akreditace COV,
- dokumentace zakázky bude žadatelem odborně přeložena do anglického nebo českého jazyka a rozhodující dokumenty jako např. protokoly o zkoušce z akreditované zkušebny budou žadatelem předloženy v notářsky ověřeném překladu (výjimku tvoří slovenština, v případě žadatele ze Slovenské republiky mohou být dokumenty po domluvě dodány v slovenském jazyce),

- existuje multilaterální dohoda mezi dozorovými orgány (ČIA pro ČR a odpovídající orgán daného státu) o vzájemném uznávání výsledků akreditace,
- výsledky laboratoří, zkoušky apod. musí být provedeny akreditovanými laboratořemi a zkušebnami, které jsou evidovány v dohodách ILAC,
- jednací jazyk všech auditů je český nebo anglický a je stanoven ve Smlouvě o dílo po vzájemné dohodě.

V případě, že není splněna některá z výše uvedených podmínek, je COV oprávněn zakázku odmítnout.

## 4.4 Vydání certifikátu

Manažer COV vydá kladné rozhodnutí o udělení certifikátu pro posuzovaný produkt na základě kladného vyhodnocení závěrů z posuzování / auditu:

- v případě certifikace dle certifikačního schématu č. 1 se jedná o Zprávu o nezávislém posouzení bezpečnosti produktu a Konečnou zprávu o nezávislém posouzení bezpečnosti produktu.
- v případě certifikačního schématu č. 2 se jedná o Konečnou zprávu o nezávislém posouzení bezpečnosti produktu, která shrnuje závěry Zprávy o nezávislém posouzení bezpečnosti produktu a Zprávy o nezávislém posouzení systému řízení výroby produktu, tj. posuzování systému řízení výroby u žadatele a posuzování produktu na místě.

O svém rozhodnutí bude manažer COV informovat žadatele nejpozději do dvou týdnů od vyhotovení Konečné zprávy orgánem COV.

## 4.5 Udržení certifikace

Žadatel prokazuje při dozorovém, resp. recertifikačním auditu COV, že podmínky a požadavky, za kterých byl původní certifikát udělen, jsou trvale dodržovány na požadované úrovni a že certifikační kritéria a závazky podmiňující udělení certifikace jsou průběžně plněny. Dozorový, resp. recertifikační audit je nedílnou součástí certifikace produktu dle certifikačního schématu č. 2.

### 4.5.1 Dozor

K vykonání dozoru je držitel certifikátu vyzván COV podle plánu dozorových auditů ve stanoveném termínu (obvykle 2 po sobě jdoucí roky po udělení certifikátu) a jsou mu sděleny podmínky a požadavky COV, za kterých bude dozorový audit vykonán. Rozsah kontroly je obvykle menší než při certifikaci a je zaměřen na klíčové parametry produktu.

Výsledek dozorového auditu zpracuje Vedoucí posuzovatel formou zprávy o vykonaném dozoru (Konečná zpráva z dozorového auditu). V závěru zprávy vyjádří potvrzení platnosti certifikátu v případě, že držitel certifikátu plní průběžně své závazky, vyhověl všem stanoveným požadavkům a tak byly potvrzeny požadované vlastnosti certifikovaného produktu.

V případě, že výsledky posouzení držitele certifikátu jsou nevyhovující, je v závěru zprávy vyjádřen požadavek na pozastavení platnosti či odejmutí certifikátu.

Konečnou zprávu z dozorového auditu, Zprávu o nezávislém posouzení systému řízení výroby produktu

spolu s kompletní dokumentací dozoru předá Vedoucí posuzovatel Manažerovi COV k rozhodnutí. Manažer COV přezkoumá výsledky dozorového auditu, a zašle držiteli certifikátu rozhodnutí o:

- potvrzení platnosti certifikátu za předpokladu, že nedošlo k neshodě při plnění požadavků na certifikovaný produkt ani závazků držitele certifikátu;
- pozastavení platnosti certifikátu do termínu odstranění zjištěných neshod, k němuž se držitel certifikátu zavázal a byl COV akceptován;
- odejmutí certifikátu s příslušným zdůvodněním a požadavky COV s odejmutím certifikátu souvisejícími.

Dozorový audit je uzavřen překontrolováním úplnosti dokumentace složky dozorového auditu a složka je uložena do archivu COV. Žadatel obdrží kopii této dokumentace, pokud o ní projeví zájem.

### 4.5.2 Recertifikace

V případě recertifikačního auditu žadatel podává žádost o certifikaci, v níž uvede, že se jedná právě o recertifikaci.

Rozsah i postup recertifikačního auditu je stejný, jako při prvotní certifikaci.

## 4.6 Oznamování změn

Jestliže držitel certifikátu kdykoli v průběhu platnosti certifikátu provedl změny nebo úpravy produktu, výrobního postupu nebo systému kvality, případně došlo-li k jiným okolnostem, které mohou ovlivnit shodu produktu s technickými požadavky, podle kterých byl produkt certifikován, je držitel povinen tyto skutečnosti COV neprodleně oznámit a doložit příslušnou dokumentací. COV posoudí, zda provedené změny ovlivnily shodu a tím i vydaný certifikát. V případě, že k ovlivnění nedošlo, jsou zpracovány příslušné zprávy v souladu s certifikačním schématem a je vystaven nový certifikát. V opačném případě je žadatel informován o zjištěných neshodách a o tom, že do doby obnovení shody je držiteli pozastaveno právo používat odkazy na certifikaci. Své stanovisko zašle COV držiteli certifikátu do 2 měsíců od oznámení změny. Závazek žadatele oznamovat uvedené změny COV je stanoven již při podání žádosti o certifikaci, zakotven je pak v Dohodě o certifikaci, která je nedílnou součástí Smlouvy o dílo.

Pokud je zapotřebí opakované posouzení, rozhodne o jeho provedení manažer COV:

- v případě, že držitel certifikátu sám COV oznámí provedení změn, které významným způsobem ovlivní charakter nebo specifikaci certifikovaného produktu, nebo oznámí změny ve vlastnictví, struktuře a vedení společnosti dodávající certifikovaný produkt;
- pokud skutečnosti uvedené v předchozím bodě vyplynou při provádění dozoru nebo mimořádného dozoru u žadatele;
- v případě zjištění informací, které by mohly zpochybňovat soulad produktu s požadavky certifikačního schématu.

Opakované posouzení probíhá podle standardních postupů certifikace a o jeho rozsahu rozhodne manažer COV ve spolupráci s vedoucím posuzovatelem COV.

## 4.7 Změna rozsahu udělené certifikace

### 4.7.1 Omezení rozsahu certifikace

Možnost omezení rozsahu certifikace COV nevyužívá.

### 4.7.2 Rozšíření rozsahu certifikace

Rozšíření rozsahu platnosti udělené certifikace provádí COV na základě žádosti. Rozšíření formou dodatku lze provést pouze v případě, že nedojde ke změně typu daného produktu. Podle výsledků posouzení dokumentace rozhodne COV o rozšíření rozsahu certifikace.

### 4.7.3 Pozastavení certifikace

O pozastavení již udělené certifikace rozhodne manažer COV na podkladě výsledku dozoru (mimořádného dozoru) případně přímé žádosti žadatele. COV může pozastavit platnost vydaného certifikátu v případě, že:

- o pozastavení účinnosti požádal sám žadatel;
- produkt doznal závažné změny, o které nebyl orgán COV informován;
- žadatel nedodal včas potřebné písemné informace;
- dozorový audit nemůže být proveden v řádném termínu;
- z provedeného dozoru (opakovaného dozoru) vyplynuly neshody s certifikačními kritérii a závazky.

V případě pozastavení platnosti certifikátu je žadatel povinen okamžitě přestat používat odkazy na certifikaci. COV požaduje, aby během tohoto období žadatel nevydával žádná zavádějící prohlášení o certifikaci a oznámil příslušným stávajícím a potenciálním zákazníkům stav certifikace.

O případné obnovení platnosti certifikátu musí žadatel požádat COV písemně nejpozději do 2 měsíců od účinnosti pozastavení. Další postup zvolí Manažer COV dle příčiny pozastavení certifikátu. Tento postup musí být v souladu s certifikačním schématem, podle kterého byl produkt certifikován.

Pokud byl ohlášen či zjištěn **vadný produkt** certifikovaný COV, musí být certifikace pozastavena. COV musí dohlédnout na procesy žadatele, kterými žadatel:

- zajistí nápravná opatření především ve vztahu k bezpečnosti, a tam kde je to vhodné také stažení produktu z provozu a z trhu;
- zajistí, aby se vadný produkt nemohl dostat do provozu a na trh.

COV provede mimořádný audit a zváží:

- opatření k nápravě;
- odnětí certifikátu;
- zveřejnění informace o přestupku;
- pokud to bude nezbytné, i jiné právní kroky.

COV provede na základě obdržené žádosti o obnovení v termínu do 2 měsíců kontrolní dozor a podle

jeho výsledků rozhodne o případném obnovení účinnosti certifikátu.

### 4.7.4 Odnětí (zrušení) certifikace:

COV odejme držiteli udělený certifikát v těchto případech:

- produkované produkty se již neshodují s certifikovaným produktem;
- držitel certifikátu nepožádá do 2 měsíců od účinnosti pozastavení certifikátu o jeho obnovení;
- žadatel neumožnil provedení dozorového auditu, příp. nedodal podklady k jeho provedení
- do 2 měsíců od pozastavení certifikátu neodstranil žadatel zjištěné neshody, které vedly k pozastavení platnosti certifikátu;
- žadatel sám o zrušení certifikace požádá.

O případném odnětí uděleného certifikátu rozhoduje manažer COV a držitele certifikátu o této skutečnosti neprodleně písemně informuje. Držitel certifikátu musí ihned ukončit používání odkazů na certifikaci.

### 4.7.5 Ukončení platnosti certifikace

Ukončení platnosti certifikace nastane, pokud:

- uběhla doba, uvedená na certifikátu; to neplatí, pokud žadatel požádá 3 měsíce před uplynutím této doby o jeho prodloužení a splní s tím spojené podmínky;
- o to žadatel sám požádá;
- na majetek žadatele byl rozhodnutím soudu vyhlášen konkurz;
- žadatel přerušil svoji obchodní činnost apod.

## 4.8 Změny požadavků na certifikaci

V případě změn požadavků na certifikaci (převážně změna legislativy), COV nejdříve zpracuje návrh změn Směrnice č. 14 a po jejich projednání v rámci EUROSIGNAL, a.s. a zapracování případných připomínek jej předloží k posouzení ČIA. Podle stanoviska ČIA buď změny zapracuje a oznámí je zainteresovaným stranám, nebo na základě doporučení ČIA předloží návrh nejdříve k vyjádření a připomínkám všem zainteresovaným stranám, zejména držitelům certifikátů. Po obdržení, vyhodnocení a zapracování jejich připomínek připraví COV konečnou formu navrhovaných změn.

Po schválení připomínek ČIA jsou žadatelé, držitelé certifikátů a další zainteresované strany neprodleně informováni o těch změnách, které se jich týkají, a to písemně, nebo elektronickou poštou (podle jejich možností), včetně stanovení data účinnosti těchto změn. Doba stanovená k realizaci přijatých změn musí být dostatečně dlouhá, aby umožňovala přijetí všech potřebných opatření na straně žadatelů, držitelů certifikátů. Tato doba se stanovuje po dohodě s ČIA podle druhu změny. Praktická aplikace schválených změn je předmětem průběžné kontrolní činnosti COV. Ověřování plnění tohoto požadavku je prováděno buď při plánovaných dozorových návštěvách, nebo samostatnými kontrolními akcemi v těch případech, kdy dozor nad držitelem certifikátu není v nejbližším časovém horizontu plánován.

# 5 NÁMITKY, ODVOLÁNÍ, STÍŽNOSTI

## 5.1 Obecně

Odvolání nebo stížnosti musí být podány vedení COV. Pokud nedojde k vypořádání/vysvětlení odvolání/stížnosti, tak k rukám ředitele společnosti (v případě opakovaného podání pak Radě pro certifikaci, příp. ČIA o.p.s.).

Podání je možné učinit:

- na adresu společnosti: EUROSIGNAL a.s., Devonská 1242/8, 152 00 Praha 5
- prostřednictvím datové schránky 7qgdznn
- ústně do protokolu;
- elektronicky doručením do emailové schránky mail@eurosignal.eu za předpokladu, že je elektronické podání opatřeno uznávaným elektronickým podpisem, nebo do 5ti dnů potvrzeno či doplněno některým z výše uvedených způsobů.

Námitka je pak podána ústně v rámci certifikačního jednání a zapsáním do protokolu z certifikačního jednání.

### 5.1.1 Obsahové a formální náležitosti námitek, odvolání a stížností

Námitky, odvolání a stížnosti musí obsahovat zejména údaje o tom:

- kdo je podává (identifikace subjektu),
- komu jsou určeny,
- které věci se týkají (číslo zakázky, název produktu, apod),
- co je podáním napadáno (činnost, postup, rozhodnutí apod.) a v jakém rozsahu,
- v čem je spatřována konkrétně specifikovaná nesprávnost či nezákonnost,
- čeho se subjekt svým podáním domáhá nebo co navrhuje,
- jaké důkazy subjekt navrhuje provést,
- podpis osoby, která podání činí.

Nebude-li podání splňovat předepsané náležitosti nebo bude stiženo jinými vadami, vyzve COV podatele k odstranění nedostatků, k čemuž mu poskytne poučení a přiměřenou lhůtu.

## 5.2 Námitka

V případě nespokojenosti žadatele v průběhu certifikačního procesu může žadatel podat námitku. Může se jednat o tři typy námitek:

- Námitka podjatosti člena týmu posuzovatelů
- Námitka proti obsahu záznamu
- Obecná námitka

### 5.2.1 Námitka podjatosti člena týmu posuzovatelů

- může uplatnit pouze účastník certifikačního procesu, a to vůči osobě bezprostředně se podílející

na činnostech v rámci certifikačního procesu, která by mohla výsledek procesu ovlivnit z důvodu konfliktu zájmů, případně z důvodu jiných nekorektností;

- námitkou se účastník může domáhat pouze vyloučení takové osoby ze všech úkonů v certifikačním procesu, při jejichž provádění by mohla výsledek procesu ovlivnit;
- námitku podjatosti lze vznést pouze bezprostředně poté, co se účastník certifikačního procesu o důvodu vyloučení této osoby dozvěděl;
- o námitce rozhodne manažer COV (nebo jeho zástupce) a to bezodkladně.

### 5.2.2 Námitka proti obsahu záznamu

- touto námitkou je možno napadnout nesprávnost obsahu záznamu (např. Checklistů, Zprávy o posouzení nezávislém bezpečnosti produktu);
- námitku proti obsahu záznamu je možné podat při jeho podpisu osobou, která je oprávněna záznam podepsat. Osoba, která není k podpisu oprávněna, nicméně obsah záznamu se jí přímo dotýká, může podat stížnost proti obsahu záznamu, viz odstavec 5.4 Stížnost na COV;
- pokud Vedoucí posuzovatel shledá námitku opodstatněnou, bude záznam doplněn/upraven pokud možno na místě. V případě, že tak nebude učiněno, bude v záznamu uvedeno, že byl podepsán s námitkou, námitka bude v záznamu popsána a o dalším postupu rozhodne Manažer COV (nebo jeho zástupce).

### 5.2.3 Obecná námitka

- obecná námitka je nástrojem k vyjádření nespokojenosti účastníka certifikačního procesu s libovolným aspektem certifikačního procesu, činností COV, vlastnostmi člena týmu posuzovatelů či s čímkoli jiným;
- žadatel může obecné námitky vznášet po celou dobu certifikačního procesu;
- Vedoucí posuzovatel zajistí uvedení námitky v záznamech z certifikačního procesu a je zohledněna při rozhodování o výsledku z certifikačního procesu případně v dalších etapách certifikačního procesu.

## 5.3 Odvolání proti rozhodnutí COV

Odvoláním se rozumí opravný prostředek, který může žadatel použít v případě nezákonnosti příp. nesprávnosti rozhodnutí COV a lze je podat proti každému rozhodnutí COV.

Odvolání proti rozhodnutí COV musí být předloženy písemně vedení COV (v případě eskalace řediteli společnosti).

Vedení COV (resp. ředitel společnosti) odvolávající se stranu písemně vyrozumí o přijetí odvolání.

Podá-li žadatel odvolání proti rozhodnutí COV o neudělení, rozšíření nebo o pozastavení, případně odnětí certifikace, opakuje se certifikační postup od toho kroku, který byl odvoláním dotčen. Hodnocení není prováděno v celém rozsahu, ale provedou se pouze ty procesy, které jsou nezbytné k zaujetí jednoznačného stanoviska k předmětu odvolání. O rozsahu přezkoušení (mimořádného dozoru) rozhodne vedení COV ve spolupráci s ředitelem společnosti (příp. Radou pro certifikaci) s ohledem na konkrétní případ.

O udělení nebo neudělení, rozšíření nebo pozastavení, příp. odnětí certifikátu rozhodne manažer COV (nebo jeho zástupce) na základě výsledků odvolacího řízení.

Odvolání je možno uplatnit do 30 dnů po neudělení, pozastavení nebo odnětí certifikátu.

Má-li odvolatel za to, že odvolání nebylo vedením COV příp. ředitelem společnosti řádně vyřízeno, může požádat Radu pro certifikaci, aby přešetřila způsob vyřízení. Své odvolání podá stejným způsobem, tj. prostřednictvím datové schránky, nebo doporučeně poštou na výše uvedené kontakty, s tím, že uvede záměr eskalovat odvolání Radě pro certifikaci. Lhůta pro podání opakovaného odvolání je 30 dní od přijetí vyrozumění o odvolacím nálezu.

Ředitel společnosti musí zajistit bez zbytečného prodlení předání odvolání Předsedovi Rady pro certifikaci.
Rada pro certifikaci je povinna rozhodnout o oprávněnosti odvolání bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní od přijetí podnětu. Předseda rady pro certifikaci žadatele po prošetření odvolání písemně vyrozumí o odvolacím nálezu, včetně zdůvodnění přijatého rozhodnutí.

Má-li odvolatel za to, že odvolání nebylo řádně vyřízeno ani prostřednictvím Rady pro certifikaci, může požádat akreditační orgán ČIA o.p.s., aby jeho odvolání přešetřil. Způsob a lhůtu pro podání odvolání si žadatel domluví přímo s pracovníky ČIA o.p.s.

## 5.4 Stížnost na COV

Stížnost může žadatel podat proti nesprávnému postupu COV, proti obsahu protokolu či nevhodnému chování členů týmu posuzovatelů, pokud není možné využít jiný instrument obrany (námitku, odvolání).

Stížnost může uplatnit pouze osoba, která byla nežádoucím jednáním COV přímo dotčena (dotčená osoba), a to k ochraně svého vlastního individuálního zájmu.

Stížnost musí být stejně jako odvolání předložena písemně vedení COV, v případě eskalace k rukám ředitele společnosti.

Vedení COV (resp. ředitel společnosti) stěžovatele písemně vyrozumí o přijetí stížnosti.

Po obdržení stížnosti prošetří COV skutečnosti v ní uvedené. V případě potřeby budou zajištěny další podklady a případně bude vyslechnut stěžovatel či další osoby. Stížnost bude prošetřena jinými osobami, než proti kterým je stížnost směřována.

O vyřízení stížnosti rozhodne vedení COV, resp. ředitel společnosti.

O způsobu vyřízení stížnosti bude stěžovatel vyrozuměn, a to ve lhůtě 60 dnů od doručení stížnosti.

V případě, že nebude možno v označené lhůtě stížnost vyřídit s ohledem na potřebu opatřit další podklady, COV stěžovatele o této skutečnosti vyrozumí spolu s uvedením důvodu překročení lhůty.

Shledá-li COV stížnost důvodnou, bezodkladně přijme příslušná opatření k nápravě v souladu s postupy definovanými v Příručce Integrovaného systému řízení a navazující dokumentací.

## 5.5 Lhůty a počítání času

Lhůty pro podání a vyřízení jednotlivých úkonů se řídí dle následujících pravidel:

- prvním dnem lhůty je den následující po doručení sdělení
- připadne-li konec lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší příští pracovní den;
- lhůta zachována, je-li poslední den lhůty učiněno osobní předání podání řediteli společnosti (příp. jím pověřenému zaměstnanci), anebo je-li sdělení podáno k přepravě;
- v pochybnostech se lhůta považuje za zachovanou, dokud se neprokáže opak.

# 6 PRAVIDLA POUŽÍVÁNÍ CERTIFIKÁTU COV

## 6.1 Práva držitele certifikátu

Po celou dobu platnosti certifikátu může držitel uvádět všechny (nebo dílčí) informace o certifikaci produktu, vztahující se k vlastnímu produktu nebo činnostem uvedeným v rozsahu platnosti certifikátu:

- ve veškeré obchodní korespondenci, v katalozích produktů, nabídkách a přihláškách do soutěží,
- v reklamě, inzerátech a jiných formách propagace firmy,
- v dokumentaci vztahující se k certifikovanému produktu, procesu nebo službě.

Držitel certifikátu je povinen se prostřednictvím Dohody o certifikaci zavázat k plnění požadavků, uvedených v ČSN EN ISO/IEC 17065:2013 čl. 4.1.2.2, a k plnění dále uvedených ustanovení, vyplývajících z Certifikačních schémat COV:

- využívat certifikát a získanou certifikaci pouze v rozsahu platnosti, pro kterou byla certifikace udělena;
- aktualizovat své kontaktní údaje COV za účelem provedení pravidelného ročního dozoru certifikačním orgánem a pro proces recertifikace před ukončením platnosti certifikátu;
- při písemném vyjádření musí být vždy uvedeno registrační číslo certifikátu a název certifikačního orgánu;
- všechny změny, které by mohly mít dopad na kvalitu a bezpečnost produktu (změna technologie, změna surovin, změna dodavatele surovin, změna technických požadavků na produkt, organizace výroby apod.), oznámit neprodleně certifikačnímu orgánu COV;
- po dobu platnosti certifikátu umožnit pravidelné roční dozorové návštěvy COV a přijmout opatření, vyplývající ze závěrů dozorových činností;
- vést záznamy o všech stížnostech (reklamacích) a o nápravných opatřeních, a poskytnout je COV k nahlédnutí v rámci dozorové návštěvy;
- zaplatit poplatky, vyplývající z procesu certifikace;
- po ukončení platnosti certifikátu (libovolným způsobem) zajistit prokazatelné ukončení využívání certifikátu (včetně všech odkazů na certifikát).

## 6.2 Nesprávné použití certifikátu nebo zneužití certifikátu

### 6.2.1 Nesprávné použití certifikátu

Nesprávným použitím certifikátu se rozumí takové nakládání s certifikátem, které není v souladu s dohodnutými pravidly, ale zásadním způsobem nepoškozuje COV a není evidentně činěno s vědomím získání neoprávněné výhody.

Jakmile k nesprávnému použití certifikátu dojde, je až do provedení nápravy pozastavena platnost certifikátu. COV o tom bez zbytečných odkladů informuje doporučeným dopisem žadatele, který se nesprávného použití certifikátu dopustil. Vyžádá si v přiměřené lhůtě jeho stanovisko, včetně specifikace nápravných opatření.

Reaguje-li žadatel v požadované lhůtě a jím přijatá nápravná opatření řeší okamžitě a účinně dřívější nežádoucí stav, upustí se (po kontrole včasnosti, účinnosti a úplnosti přijatých nápravných opatření) od dalšího šetření.

Certifikační orgán COV v takovém případě zruší pozastavení platnosti certifikátu.

Nereaguje-li držitel certifikátu v požadované lhůtě, popř. je-li jeho stanovisko k nálezu negativní nebo jím přijatá nápravná opatření neřeší okamžitou a účinnou nápravu nežádoucího stavu, je mu certifikát odebrán.

### 6.2.2 Zneužití certifikátu

Zneužitím certifikátu se rozumí takové nakládání s certifikátem, které není v souladu s dohodnutými pravidly, poškozuje COV a je vědomě činěno s cílem získání neoprávněné výhody.

V případě, že zneužitím certifikátu vznikla COV prokazatelná újma, nevylučuje se jednání u soudu. To platí i v případech, kdy držitel certifikátu odmítne zneužití certifikátu odčinit. O každém zneužití je rovněž informován Český institut pro akreditaci.

Odejmutí certifikátu je zveřejněno na internetové stránce společnosti Eurosignal.

Obdobný způsob použije COV při padělání certifikátu.

## 6.3 Důvody ukončení užívání certifikačního dokumentu

- propadnutí, tj. ukončení doby platnosti, pozastavení nebo odejmutí certifikátu,
- držitel certifikátu změnil svůj systém kvality takovým způsobem, který nemůže být certifikačním orgánem COV akceptován a kde se dá odůvodněně očekávat snížení úrovně kvality produktu,
- v případě dalších okolností, které by mohly nepříznivě ovlivnit kvalitu produktu.

## 6.4 Certifikační a akreditační značky

Certifikační orgán pro produkty nenabízí vlastní certifikační značku.

Držitel certifikátu není oprávněn (nesmí) používat akreditační značku certifikačního orgánu pro produkty, logo COV ani logo Českého institutu pro akreditaci (ČIA).

# 7 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE

## 7.1 Interní

Směrnice č. 14 Certifikační systém COV

Směrnice č. 16 Řízení flexibilního rozsahu akreditace

Příručka integrovaného systému řízení

## 7.2 Externí

ČSN EN ISO/IEC 17065:2013 Posuzování shody – Požadavky na orgány certifikující produkty, procesy a služby

ČSN EN ISO/IEC 17067:2014 Posuzování shody – Základní principy certifikace produktu a směrnice pro certifikační schémata